

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 tahun 2004 tentang penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi syarat-syarat teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

PDAM Kota Gorontalo adalah salah satu perusahaan yang mengelola pendistribusian air ke rumah-rumah masyarakat yang ada di Kota Gorontalo. Dalam proses pembayaran tagihandi PDAM Kota Gorontalo,para pelanggan masih mengalami beberapa masalah pada saat melakukan pembayaran, salah satu masalah yang sering terjadi adalah jumlah uang yang di bawah oleh pelanggan pada saat akan melakukan pembayaran tidak sesuai atau kurang dari jumlah tagihan yang harus di bayarkan, hal ini di karenakan para pelanggan tidak mendapatkan informasi tentang jumlah tagihan yang harus di bayar. Selain itu untuk memperoleh informasi tersebut, dan informasi-informasi lainnya seperti *history*

pelanggan, informasi pembayaran menunggak, jumlah denda yang harus di bayar, dan batas tanggal pembayaran, para pelanggandi haruskan datang langsung ke kantor PDAM Kota Gorontalo, hal ini sangat merugikan para pelanggan dari segi biaya dan efisiensi waktu, terlebih bagi pelanggan yang tidak memiliki kendaraan sendiri seperti motor ataupun mobil, yang jarak rumahnya cukup jauh dengan kantor PDAM Kota Gorontalo. Dengan berkembangnya teknologi saat ini beberapa pekerjaan manusia sangat terbantu, contohnya dengan teknologi berbasis *Smartphone Android*.

Melihat kondisi di atas, maka di perlukan sebuah aplikasi untuk memberikan informasi kepada pelanggan tentang besaran jumlah pemakaian dan jumlah tagihan yang harus di bayarkan. Berdasarkan uraian di atas maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan topik **“APLIKASI UNTUK PENGECEKAN TAGIHAN PEMAKAIAN AIR DI PDAM KOTA GORONTALO BERBASIS SMARTPHONE ANDROID”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu, bagaimana merancang aplikasi pengecekan tagihan berbasis *Smartphone Android* agar para pelanggan memperoleh informasi tentang besar pemakaian air dan biaya tagihan.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

1. Penelitian ini di lakukan di PDAM Kota Gorontalo.
2. Data yang di gunakan adalah data pelanggan yang berisi, klasifikasi pelanggan, jumlah pemakaian air dan biaya tagihan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah merancang aplikasi berbasis *Smartphone Android* untuk memudahkan para pelanggan dalam mengecek biaya tagihan dan jumlah pemakaian air.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### 1.5.1 PDAM Kota Gorontalo

Manfaat untuk pihak PDAM Kota Gorontalo dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan.

##### 1.5.2 Pelanggan

- a. Dapat mengetahui jumlah pemakaian dan jumlah yang harus dibayarkan
- b. Dapat melihat riwayat pembayaran selama menggunakan distribusi air dari PDAM Kota Gorontalo
- c. Dapat melihat jumlah seluruh pelanggan yang menggunakan air di PDAM Kota Gorontalo.
- d. Mengetahui jumlah denda dan tunggakan jika terlambat melakukan pembayaran.

##### 1.5.3 Peneliti

Bagi peneliti, sebagai awal untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang di peroleh dari perguruan tinggi.